PROJET

Perfectionnement des services de réinitialisation des codes PIN à l'effet du déblocage des comptes Orange Money et MTN Mobile Money au Cameroun

----

Contenu :

1 - La réinitialisation des codes PIN et le déblocage des comptes

1 - 1 Définition

La réinitialisation des codes PIN consiste dans le présent contexte, à les ramener soit à 0000, soit à 00000. Elle précède le déblocage des comptes, c'est-à-dire le fait de parvenir à les faire fonctionner, en levant une suspension automatique très souvent occasionnée après trois (03) mauvais codes PIN validés.

2 - 1 Les services en vigueur

Le déblocage des comptes, chez **Orange Money Cameroun** ou chez **MTN Mobile Money Cameroun**, consiste grosso modo à se rendre à une agence destinée à offrir, entre autres, ce service, en se munissant soit d'une Carte Nationale d'Identité (CNI) et d'une photocopie de celle-ci qu'il faudra signer à trois reprises ; soit d'un récépissé de demande d'établissement de CNI et d'une photocopie de ce document devant également être signée. Après vérification de l'identité du client, c'est-à-dire le demandeur du service, l'agent (**Orange ou MTN**) le recevant, lui présentera un questionnaire, à défaut de s'enquérir :

1) Du solde approximatif de son compte ;
2) Du solde approximatif de son crédit d'appel (ce qui est loin d'être une colle, grâce aux applications #155# et *123#) ;
3) De ses deux (02) derniers numéros appelés ou reçus (cela nécessitant de recourir simplement au journal des appels...) ;
4) De la nature de sa dernière transaction / dépôt ou retrait

2 -L'optique du perfectionnement

1 - 2 Mise en évidence des failles et des corollaires

Il s'agit ci-après d'un cas indicatif s'inscrivant dans le cadre du déblocage des comptes et mettant en évidence les failles et corollaires des services ou plutôt du service qu'offrent les entreprises **Orange Money Cameroun** et **MTN Mobile Money Cameroun**.

Ce cas concerne deux membres d'une tontine (une tontine africaine) ayant créé, chacun, en un même jour, un compte **Orange money**, ou **MTN Mobile Money**. Chaque membre de cette tontine devant cotiser uniquement au moyen de l'utilisation de son compte, il est à noter que chaque bénéficiaire perçoit, directement dans son compte, les cotisations des autres membres ou adhérents. Sur ce, il y a lieu de faire remarquer que l'un des deux membres visés par le présent cas (cet exemple) est une victime d'un enlèvement commandité par l'autre membre. Les auteurs de l'enlèvement fournissent à l'instigateur, le téléphone portable de la victime, ainsi que quelques documents portant sa signature, en l'occurrence surtout sa CNI. Ne pouvant pas déverrouiller le téléphone volé, l'instigateur du rapt qui au passage ressemble dans une certaine mesure à la victime, retirera de ce téléphone la ou les cartes SIM, pour les insérer dans n'importe quel téléphone n'étant pas verrouillé.

Afin que l'instigateur qui au bout du compte aura à faire débloquer le compte de la victime parvienne à obtenir toutes les réponses aux questions devant lui être posées (le solde approximatif de ce compte, la nature de la dernière transaction, etc.), il - l'instigateur - cherchera tout d'abord à connaître le numéro de téléphone de l'adhérent enlevé, en comptant soit avec l'application *141#, au cas où ce dernier serait un client **MTN**, soit avec l'application #997#, la victime étant un client **Orange**. En faisant un dépôt au numéro que l'instigateur trouvera, un SMS lui indiquera le montant du dépôt effectué par lui-même (dépôt qui sera la dernière transaction…) et par surcroît le solde du compte du bénéficiaire, autrement dit le solde du compte de l'adhérent enlevé. Cette démarche sera concluante également pour ce qui est du solde du crédit d'appel, au cas où les applications #155# et *123# ne fonctionneraient pas.

Au demeurant, l'instigateur du rapt qui du reste aura des traits de ressemblance avec le membre de la tontine enlevé, s'armera facilement de toutes les réponses aux questions qu'on aura à lui poser :

- Solde approximatif du compte… ;
- Solde approximatif du crédit d'appel… ;
- Les 2 derniers numéros appelés ou reçus ;
- Nature de la dernière transaction / dépôt ou retrait

Dès que le malfrat, l'instigateur de l'enlèvement, obtient toutes les réponses dignes de lui donner satisfaction, il ne lui restera qu'à s'exercer à imiter la signature de celui qu'on aura enlevé ; et à se munir de la CNI de celui-ci, ainsi que d'une photocopie de cette CNI.

Pour faire en sorte que le compte de la victime soit bloqué (ce qui est peut-être superfétatoire) l'instigateur du rapt ou le malfrat n'aura qu'à taper jusqu'à trois (03) reprises, des codes PIN qui seront certes imaginaires ; et qui en s'avérant tous incorrects, permettront au malfrat d'atteindre promptement son objectif. Après cette étape très facile, l'instigateur, comme un élève ayant bien appris ses leçons, ira avec beaucoup d'assurance, subir son « examen », dans une agence **Orange** ou **MTN**.

Une fois que le compte de la victime sera débloque, le malfrat ou l'instigateur du rapt, en deviendra maître, et s'en servira fort probablement en hâte.

Outre l'hypothèse de la page précédente, on peut évoquer le cas d'un accidenté conduit à un hôpital par des personnes très peu scrupuleuses lui ayant auparavant subtilisé son téléphone portable et plusieurs documents desquels sa CNI.

2 - 2 Perfectionnement

Il importe de souligner d'emblée que le présent projet a été conçu de sorte qu'en le réalisant, l'identification des clients d'**Orange Money Cameroun** et de **MTN Mobile Money Cameroun**, ne soit plus problématique ; et qu'il soit ainsi enclenché une lutte incomparable (spontanée et latente) contre l'insécurité au Cameroun.

Eu égard à ce qui précède, il sera incontestablement judicieux de s'assurer la collaboration de la Police, en vue de la réalisation de la présente initiative. En clair, la Police dispose non seulement d'un personnel compétent en matière d'identification des personnes, mais aussi du matériel adéquat, s'agissant, entre autres, des toises. Pour tout dire, la solution ici proposée repose sur une collaboration devant exister entre, d'une part **Orange Money Cameroun** et **MTN Mobile Money Cameroun** ; et d'autre part la Police.

Un client quelconque dont le compte sera bloqué ou ayant oublié son code PIN, devra d'abord obtenir, en se rendant à un Commissariat de Police, un **« Certificat d'Identité »** qu'on lui demandera dans une agence **Orange** ou **MTN**.

On pourra demander à tout client (**Orange** ou **MTN**) de désigner tout au moins un témoin, c'est-à-dire un client qui, tout comme lui-même, recevra un SMS, chaque fois que son compte sera bloqué. Les témoins devront être des proches, des amis, etc... Chaque **« Certificat d'Identité »** portera la date et l'heure du blocage ayant été l'objet de la demande du Certificat. Il sera demandé à chaque témoin, soit par téléphone, soit dans un Commissariat de Police ou bien dans une agence **Orange** ou **MTN**, d'aider, entre autres, à l'identification du client qui l'aura désigné longtemps auparavant.

3 - Quelques remarques

Il pourra être superflu de rectifier le tir, quant à un inconvénient mis en évidence dans ce document : l'affichage des soldes, après les dépôts, les retraits, etc.

Demander à un client la date de création de son compte, est une question capitale mais qui n'est pour ainsi dire jamais posée, et pour cause ! Il sera presque toujours très difficile, voire impossible de répondre avec exactitude à cette question. Qu'à cela ne tienne, l'instigateur du rapt évoqué dans ce document, aura réponse à tout...

L'enregistrement des **Numéros de Récupération**, recommandé par **Orange Money Cameroun** et **MTN Mobile Money Cameroun** à leurs clients, en vue d'une réinitialisation facile de leurs codes secrets (codes PIN) en cas d'oubli, est une solution mi-figue, mi-raisin ne remettant par ailleurs pas en cause la nécessité d'instituer au Cameroun, le **« Certificat d'Identité »** qui est un concept inédit. Pour démontrer cela, on peut invoquer deux cas :

1) Cas indicatif des actes de filouterie dont seront à l'abri les clients, dans le contexte du **« Certificat d'Identité »**.

- Un adolescent récalcitrant qui ayant eu l'intuition que le **Numéro de Récupération** de son père est l'un de ses numéros mobiles, décide, après découverte du pot aux roses, d'attendre patiemment le jour où son père oubliera ses téléphones portables chez eux, ce qui lui offrira l'occasion de faire sans difficulté et en hâte un retrait d'argent pouvant être très important. A cet effet, il n'aura qu'à retirer de l'un des téléphones de son père, la carte SIM qui lui sera utile...

2) Cas indicatif témoignant de la nécessité d'instituer le **« Certificat d'Identité »** au Cameroun. Ce cas est avant tout l'illustration de l'état actuel des chose.

- Lorsqu'un client ne peut avoir connaissance du code ou du mot de passe envoyé par SMS à son **Numéro de Récupération**, ce numéro lui appartenant ou appartenant à quelqu'un ayant par exemple perdu son téléphone portable et étant malade et par surcroît hospitalisé, le client plus ou moins dans le désarroi, du fait de ne pouvoir connaître le code ou le mot de passe ayant été envoyé, décide contre son gré du déblocage de son compte par un passage dans une agence. A noter que ce déblocage, tel qu'il a été pensé, est un pis-aller.

Les exemples évoqués dans ce document ou projet sont chacun une preuve que certaines applications mises par **Orange Money Cameroun** et **MTN Mobile Money Cameroun** à la disposition de leurs clients présentent des inconvénients. Sur la même lancée, il est important de faire également mention des SMS que reçoivent par moments depuis un certain temps les clients d'**Orange Money Cameroun** et de **MTN Mobile Money Cameroun**, ces SMS émanant de deux (02) publications mises en ligne par les entreprises en question et reproduites ci-après. En un mot, les solutions qu'offrent **Orange Money Cameroun** et **MTN Mobile Money Cameroun** sont assimilables aux médailles, d'autant qu'elles ont des « revers ». Pour étayer cela, on peut dire, à titre de rappel et en guise d'exemple, que toute personne malveillante qui retire d'un téléphone verrouillé ne lui appartenant pas, une carte SIM, pour l'insérer dans son téléphone ou dans un téléphone quelconque dans tous les cas non verrouillé, parvient ainsi à être considéré (par l'application choisie) comme le possesseur de cette carte ayant oublié le code PIN de son compte ; et n'aura par conséquent aucune difficulté à réinitialiser et à changer le code PIN du client véritable du compte associé au numéro de la carte SIM frauduleusement utilisée.

1- **Reproduction de la publication d'Orange Money Cameroun**

Gratuit

Réinitialiser son code secret Orange Money
Sans engagement

Ce service vous donne la possibilité si vous avez oublié **votre code secret** OM de le **réinitialiser** c'est à dire, le ramener à 0000 et ensuite d'en créer un nouveau.

Vous avez oublié votre code secret Orange Money ?
Vous n'aurez plus besoin de vous rendre en agence ou d'attendre de longues minutes en ligne avec la hotline.

Télécharger l'application Orange Money Afrique

Détails de l'offre
Vous avez oublié votre code secret Orange Money ?

Pas de panique, vous pouvez le réinitialiser facilement.

Pour réinitialiser votre **Code Secret Orange Money**, il faut enregistrer un **Numéro de Récupération**.

- Si vous avez déjà enregistré un **Numéro de Récupération**, passez directement à l'étape **B**.

- Si vous n'avez pas encore enregistré un **Numéro de Récupération**, suivez d'abord l'étape **A**.

A – Enregistrement du Numéro de Récupération :

Vous pouvez utiliser l'application **Orange Money Afrique** ou taper le code **#150*6#** pour enregistrer votre **Numéro de Récupération**.

- Sur l'application Orange Money Afrique :

Si vous n'avez pas encore installé l'application Orange Money Afrique dans votre smartphone, téléchargez-la sur **Google Play** ou sur l'**App Store**.

Google Play est destiné aux utilisateurs de smartphones Android et l'App Store est destiné aux utilisateurs de l'IPhone.

Ø Comment enregistrer votre numéro de récupération sur Orange Money Afrique ?

1. Lancez l'application Orange Money Afrique sur votre smartphone
2. Sélectionnez le menu « Code secret oublié »
3. Suivez les instructions qui sont affichées

- Sur le code #150*6# :

Ø Comment enregistrer votre numéro de récupération sur le code #150*6# ?

1. Choisissez l'option « Code Secret Oublié »
2. Suivez les instructions qui sont affichées

B – Réinitialisation du Code Secret :

Vous pouvez utiliser l'application **Orange Money Afrique** ou taper le code **#150*6#** pour réinitialiser votre **Code Secret**.

Ø Comment réinitialiser votre Code Secret sur Orange Money Afrique ?

1. Lancez l'application Orange Money Afrique sur votre smartphone
2. Sélectionnez le menu « Code secret oublié »
3. Sélectionnez le menu « Réinitialiser »
4. Suivez les instructions qui sont affichées

Ø Comment réinitialiser votre code secret sur le #150*6# ?

1. Choisissez l'option « Code Secret Oublié »
2. Suivez les instructions qui sont affichées

En utilisant l'application Orange Money Afrique ou en tapant le code #150*6#, votre code secret sera envoyé par SMS sur votre **Numéro de Récupération**.

Ou alors, un mot de passe sera envoyé sur votre **Numéro de Récupération**. Utilisez ce mot de passe pour réinitialiser votre **Code Secret** Orange Money.

Ce service OM est gratuit !

2- Reproduction de la publication de MTN Mobile Money Cameroun

- Comment réinitialiser mon code PIN MoMo ?

Vous avez oublié votre code PIN Mobile Money ou votre code PIN Mobile Money est bloqué ? Vous avez plusieurs possibilités de réinitialiser votre code PIN et d'en créer un autre.

Par USSD ou par le Service client

Avant d'effectuer la réinitialisation de votre code PIN Mobile Money par USSD rassurez-vous d'avoir un solde entre 1 F et 5.000 F sur le compte et de n'avoir pas effectué des transactions au cours des trois derniers jours. Composez *880#, choisissez Mon compte, ensuite choisissez Auto réinitialiser PIN et suivez les instructions.

- Comment débloquer mon compte MoMo ?

Le déblocage de votre compte Mobile Money vous permet d'accéder à nouveau à votre MoMo et continuer vos transactions facilement. Contactez directement le service clientèle par Appel/SMS sur le 111/175 ou par WhatsApp sur le 62620000/61000000.

Rendez-vous dans l'une des agences de MTN Bénin disponibles sur toute l'étendue du territoire national avec une pièce d'identité valide pour effectuer le déblocage du compte MoMo.

Tout compte fait, il apparaît que la primauté du **« Certificat d'Identité »** sur les solutions actuelles, est incontestable. Outre cela, il est important de souligner que les infortunes que subissent chaque jour nombre de Camerounais, du fait du statu quo, commandent que le **« Certificat d'Identité »** soit au plus vite institué au Cameroun.

Les entreprises **Orange Money Cameroun** et **MTN Mobile Money Cameroun** se doivent de faire leur mea-culpa, non seulement parce qu'elles se permettent chaque année depuis plus d'une décennie de prescrire à nombre de leurs agents de faire fonction d'Officiers de Police Judiciaire (usurpation de fonction), mais surtout pour les pertes matérielles ainsi que les dommages corporels auxquels sont exposés chaque jour les Camerounais.

Note : Le présent projet dédié à l'Ordre des Avocats du Cameroun et à plusieurs associations camerounaises de défense des intérêts des consommateurs est digne d'être réalisé dans nombre de pays en Afrique et ailleurs.

Concepteur du projet : **Philibert MBOUM**